

APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – ESTUDO DE CASO NO PÓS-OBRA DE UM EDIFÍCIO RESIDENCIAL NO SUDOESTE GOIANO.

Letícia Faria Ribeiro¹, Giancarlo Ribeiro Vasconcelos²

Resumo

Este trabalho tem como objetivo realizar a análise das expectativas e das percepções dos clientes de uma construtora quanto à qualidade do serviço prestado por ela na venda de um imóvel. A Escala Servqual foi utilizada para medir a qualidade do serviço. A coleta de dados foi realizada aplicando-se questionários em um condomínio vertical no sudoeste goiano. Foram medidas cinco dimensões empatia, segurança, responsividade, confiabilidade e tangíveis. Com a análise dos resultados obtidos através do cálculo dos Gaps, verificou-se a discordância entre as expectativas e percepções dos proprietários das unidades adquiridas. Após análise dos resultados, realizou-se um teste *t student* de forma a tornar os resultados mais robustos. Concluiu-se que as percepções dos clientes se sobressaíram às expectativas, foram avaliados os itens em que houve maior discordância através de observação de cada questão e propostas ações de melhorias para a construtora, priorizando as situações mais críticas.

Palavras-chave: Qualidade. Expectativas. Percepções. Satisfação.

Abstract

This work aims to analyze the expectations and perceptions of the clients of a construction company as to the service provided quality by her in the sale of a property. As a tool, the Servqual Scale was used. Data collection was done by applying questionnaires in a vertical condominium in southwest Goiás. Five dimensions were measured empathy, security, responsiveness, reliability and tangibles. With the analysis of the results obtained by calculating the Gaps, it was possible to verify the mismatch between the expectations and perceptions of the owners of the acquired units. After analyzing the results, a *student t* test was performed in order to make the results more robust. It was concluded that the client's perceptions surpassed expectations, the items in which there was greater disagreement were observed through observation of each question and proposals for improvements to the construction company, prioritizing the most critical situations.

Keywords: Quality. Expectations. Perceptions. Satisfaction.

Introdução

Nos últimos anos, a melhoria no processo de desenvolvimento de produtos tornou-se essencial para as empresas que buscam avanços no mercado. Isso se deu devido ao aumento das exigências de clientes (BARROS NETO; NOBRE, 2009). Para as empresas, a

¹ leticiafariaribeiro1@gmail.com, Universidade de Rio Verde, Faculdade de Engenharia Civil.

² giancarlo@univ.edu.br, Universidade de Rio Verde, Faculdade de Engenharia Civil.

qualidade do serviço prestado é fundamental na busca do crescimento de seu negócio e, conseqüentemente, os lucros. Isso ocorre, porque a qualidade no serviço repercute na satisfação do cliente, que, por sua vez, tem um impacto positivo na propaganda “boca a boca” proporcionada pelo cliente (GREMLER; GWINNER, 2000).

De acordo com Souza (2008), os consumidores, nos últimos anos, têm comandado o mercado, exigindo produtos de qualidade e com preços menores. Em consequência disso, o sistema de gestão da qualidade tornou-se essencial para o sucesso e desenvolvimento de empresas. Portanto, considera-se qualidade como um conjunto dos melhores atributos relacionados a um determinado produto que garantem a satisfação dos consumidores. A adequabilidade para uso deve ser avaliada pelo cliente (SOARES, 2015).

O desenvolvimento da construção civil aumentou a concorrência das construtoras. Com a maior oferta de produtos, os clientes passaram a se exigir fatores que melhor satisfazem as suas necessidades. Passa-se a ser primordial investir em um Sistema de Gestão da Qualidade capaz de otimizar os processos e satisfazer as necessidades dos consumidores. Todavia, a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é criterioso, extenso e também demorado (QUEIROZ et al., 2017). Uma das etapas mais críticas da implantação de um SGQ é a mensuração da qualidade do serviço prestado.

A escala SERVQUAL, de acordo com Hercos e Berezovsky (2006), é uma técnica de pesquisa de marketing muito utilizada para a avaliação da qualidade do serviço através das expectativas e percepções de consumidores.

Para medir a qualidade de um serviço através da escala, é necessário realizar cálculos que mensuram a diferença entre previsão e a compreensão dos clientes em relação ao serviço prestado – GAPs (ZEITHAML; BITNER, 2003).

De acordo com Freitas et al. (2007), o modelo dos 5 GAPS foi desenvolvido com a finalidade de auxiliar gestores de empresas fornecedoras a compreenderem e analisarem as fontes dos problemas relacionados à qualidade de serviços, e buscar por soluções satisfatórias.

São eles:

- GAP I – Relação entre as verdadeiras expectativas do consumidor e a percepção das expectativas geradas para os gerentes;
- GAP II – Percepção dos gerentes sobre as expectativas dos usuários;
- GAP III – Relação entre as normas e especificações e o serviço efetivamente fornecido ao usuário;
- GAP IV – Relação entre o serviço prestado e a comunicação externa;
- GAP V – Relação entre o serviço prestado e o serviço recebido.

A análise da qualidade percebida pelo cliente em relação aos serviços utilizados pode afetar positivamente ou não em uma ação de recompra, afetando os resultados futuros da empresa (SILVA, 2011).

Milan et al. (2015) desenvolveram e validaram um questionário estruturado para aplicação do modelo SERVQUAL em serviços prestados por empresas de construção civil. O autor fez sua pesquisa em nove empresas, 33 empreendimentos foram pesquisados, resultando em uma amostra de 130 unidades familiares. O autor identificou 22 atributos agrupados em três dimensões, Competência, Confiabilidade e Responsividade. Os resultados dos gaps apontaram para valores negativos em todos os atributos e dimensões da qualidade dos serviços identificados.

Moretti e Oliveira (2018) identificaram a importância de utilização de ferramentas de planejamento, monitoramento e controle de obra aplicando o modelo SERVQUAL em dois empreendimentos similares, um que utiliza as ferramentas de planejamento e outro que não utiliza. Os resultados encontrados mostraram que existe uma percepção de qualidade maior em obras que utilizam as ferramentas de planejamento.

Essa pesquisa tem como objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma construtora situada no sudoeste goiano, utilizando do modelo SERVQUAL. O modelo foi aplicado em um condomínio vertical logo após a entrega da obra aos moradores.

Material e Métodos

Para o estudo, utilizou-se uma abordagem metodológica de pesquisa quantitativa que busca por resultados que possam ser obtidos através de coleta de dados. Enquadra-se como uma pesquisa descritiva, pois realiza o estudo, a análise, o registro dos fatos, sem interferência do pesquisador.

- Local da Pesquisa

O edifício residencial em estudo possui elevado padrão, contém 18 pavimentos, sendo pavimento térreo, mezanino, 16 (dezesesseis) pavimentos tipo, 04 (quatro) apartamentos por andar, com 138 vagas de garagens localizadas no térreo e mezanino. A área construída equivale a 13.194,09 m².

- Instrumento de Coleta de Dados

A coleta de dados foi estruturada através de questionários de pesquisa, contendo apresentação, o questionário, de acordo com o modelo SERVQUAL, e estudo sócio econômico de acordo com apêndice e anexos. Na apresentação da pesquisa, foi informado o objetivo e uma breve orientação relacionada às questões, contendo informações importantes para preenchimento. O questionário em si contém 34 questões, as quais, cada

uma possui dois itens para avaliação, um relacionado às expectativas e outro com as percepções dos clientes. Por fim, o estudo sócio econômico, que está relacionado com a caracterização do perfil dos correspondentes, contém quatorze questões.

Para realização da pesquisa, adotou-se o método do autopreenchimento por parte do cliente, onde foi entregue um questionário por apartamento na portaria do prédio, totalizando em 68 unidades.

Para tanto, considerando o tamanho da população situada no residencial e que o questionário foi entregue a todos os moradores, estabeleceu-se um tamanho mínimo de amostra aceitável vinte questionários respondidos em sua íntegra (29,45 % da população).

- Cálculo dos Gaps

Após os dados da amostra serem tabulados e analisados, calcula-se os Gaps, conforme Equações 1, 2 e 3 (SILVA, 2011).

O período para a coleta de dados ocorreu de 14 de julho de 2017 a 31 de agosto de 2017.

Realizaram-se testes estatísticos para verificar se os valores dos Gaps apresentaram diferenças entre expectativas e as percepções dos clientes.

$$Gap_i = P_i - E_i \tag{1}$$

Onde:

Gap_i: Avaliação da qualidade dos serviços em relação ao item i;

P_i: Valor da medida de percepção do item i;

E_i: Valor da medida de expectativa do item i;

i: Variável de 1 a 34.

Para cada uma das dimensões estudadas, utilizou-se a média dos valores para realização do cálculo dos Gaps através da Equação 2.

$$Gap_i^n = \left(\frac{\sum_i^n P}{n} \right) - \left(\frac{\sum_i^n E}{n} \right) \tag{2}$$

Onde:

Gap_iⁿ: Valor médio da avaliação da qualidade de serviços;

$\sum_i^n P$: Soma dos valores valor da medida de expectativa e percepção;

i e n: Variável entre 1 e 34.

Para o valor final, é atribuída a média da soma dos Gaps através da Equação 3.

$$Gap = \frac{\sum_i^m Gap_i}{n} \quad (3)$$

Onde:

Gap: Média das médias dos valores de avaliação da qualidade de serviços em relação aos fatores relacionados à dimensão.

- **Análise Estatística dos Gaps**

Além disso, após a verificação dos resultados obtidos através do cálculo dos Gaps, realizou-se uma análise estatística, com o intuito de torná-los mais robustos. Utilizou-se testes estatísticos para comparação de duas médias para cada questão e dimensão. A decisão de uso de inferência estatística se baseia na necessidade de identificar se as diferenças quantitativas que se apresentam nos Gaps se comprovam estatisticamente. Vale lembrar que uma diferença quantitativa nem sempre se comprova estatisticamente.

De acordo com Quadro 1, foram coletados 20 questionários totalmente preenchidos para análise. Foram utilizadas cinco dimensões de qualidade, as quais representam os pontos decisivos na prestação do serviço que devem minimizar as divergências entre as expectativas e as percepções alcançando um padrão adequado de qualidade no serviço prestado (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Tomando-se como base os princípios de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) apud SILVA (2011), são elas:

- Tangíveis: está relacionada com as perguntas de nº 1 a 8; trata-se da representação física do serviço, tal como instalações, aparência da equipe, ferramentas e equipamentos utilizados para a realização do serviço;
- Confiabilidade: abrange a de manutenção de serviços forma correta e no tempo designado; associa-se às questões de nº 9 a 14;
- Responsividade: envolve a disposição dos funcionários para a execução do serviço. Está diretamente ligada à pontualidade, retorno rápido e pronto-atendimento. Trata-se das questões 15 a 21;
- Segurança: está diretamente ligada à segurança física e financeira, à capacidade de transmitir confiança ao cliente. Relaciona-se às questões de 22 a 27;
- Empatia: relaciona-se com o atendimento individualizado, o cuidado com o atendimento. Associa-se às questões de 28 a 34.

Quadro 1 - Atributos do Modelo SERVQUAL aplicado no edifício residencial

Atributos relacionados à qualidade de serviços avaliados			
Tangíveis	TG 1	1	A construtora possui excelência técnica e elevada qualidade de construção.
	TG 2	2	A construtora possui mão de obra organizada, motivada e comprometida.
	TG 3	3	A construtora possui habilidades, competência e conhecimento
	TG 4	4	A construtora possui mão de obra própria.
	TG 5	5	A construtora possui equipamentos modernos
	TG 6	6	A construtora fornece informações consistentes em tempo hábil.
	TG 7	7	A construtora possui boa aparência nas instalações físicas da obra.
	TG 8	8	A construtora possui métodos inovadores de projeto e de construção.
Confiabilidade	CF 1	9	A construtora possui boa reputação junto ao mercado
	CF 2	10	A construtora possui referências de alta qualidade a partir de clientes anteriores e consultores imobiliários.
	CF 3	11	A construtora mantém um relacionamento aberto e honesto com o cliente.
	CF 4	12	A construtora demonstra interesse em resolver problemas ou falhas de projeto e de construção.
	CF 5	13	A construtora mantém as promessas, devendo cumprir com o prometido no prazo pré-estabelecido.
	CF 6	14	A construtora realiza serviços de projeto e construção bem feitos da primeira vez.
Responsividade	RP 1	15	A construtora informa o cliente exatamente quando o serviço será realizado.
	RP 2	16	A construtora atende prontamente às solicitações do cliente, resolvendo qualquer problema.
	RP 3	17	A construtora está sempre disposta a ajudar.
	RP 4	18	A construtora é flexível para viabilizar as alterações por parte do cliente.
	RP 5	19	A construtora disponibiliza soluções de projeto para a aprovação do cliente com antecedência da data de execução dos serviços.
	RP 6	20	A construtora dispõe de equipe para atender as reclamações do cliente.
	RP 7	21	A construtora concede prioridade às reclamações (erros, falhas e defeitos) após a obra estar concluída.
Segurança	SG 1	22	A construtora possui equipes de trabalho cujo comportamento inspire confiança.
	SG 2	23	A construtora dispõe de pessoal competente para desempenhar funções técnicas.
	SG 3	24	A construtora dispõe de pessoal com conhecimento para responder a dúvidas do cliente.
	SG 4	25	A construtora possui funcionários que são sempre educados com os clientes.
	SG 5	26	A construtora possui mão de obra suficiente para atender os períodos de pico (alta demanda) de serviços.
	SG 6	27	A construtora possui capacidade de resolver problemas de serviços subcontratados, caso estes falhem.
Empatia	EP 1	28	A construtora dispõe de pessoal competente para dar atenção individualizada ao cliente.
	EP 2	29	A construtora compreende as necessidades do cliente.
	EP 3	30	A construtora faz um esforço para compreender as necessidades do cliente
	EP 4	31	A construtora possui boa vontade com os interesses do cliente.
	EP 5	32	A construtora está sempre disponível ao cliente.
	EP 6	33	A construtora realiza serviços de pós obras durante o período de responsabilidade e defeitos.
	EP 7	34	A construtora produz obras sem comprometer o orçamento do cliente.

Fonte: Adaptado de SILVA, 2011.

Resultados e Discussões

- Caracterização dos respondentes

Em se tratando da caracterização dos entrevistados, é importante se atentar, pois é possível conhecer a população para realizar a análise de dados.

Com relação ao gênero dos respondentes, de acordo com a Figura 1, observa-se que o perfil predominante é do sexo masculino, atingindo 75% da amostra, já o sexo feminino compreende 25% dos entrevistados. Com relação ao estado civil, nota-se que 75% da população se refere a pessoas casadas, enquanto 15% possui união estável e 10% são solteiros.

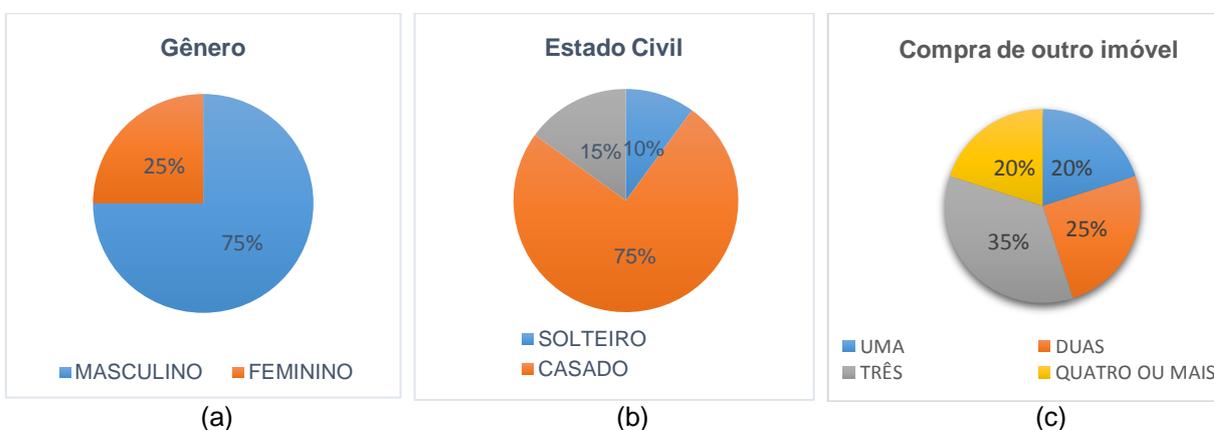


Figura 1 - Classificação dos respondentes quanto ao gênero (a), estado civil (b) e aquisições anteriores (c)

Fonte: Próprio autor, 2017.

Em se tratando da participação dos clientes em outros processos de compra de imóveis, observa-se que 100% da população já participaram de outras aquisições, de acordo com a Figura 1(c), ou seja, todos os respondentes entrevistados apresentam experiência no mercado de compra imobiliária.

A média relacionada à faixa etária dos respondentes é de 38 anos; aproximadamente 45% da população entrevistada possuem ensino de pós-graduação completo, enquanto 40% dispõem de ensino superior completo.

No que diz respeito à aquisição do imóvel, de acordo com a Figura 2, 65% dos clientes não participaram do processo construtivo do empreendimento, enquanto que 35% adquiriram o imóvel na planta ou em fase de construção. Considerando o grau de satisfação dos adquirentes no período da obra, 30% informaram estar totalmente satisfeitos, 60% se mostraram parcialmente satisfeitos, 5% nem satisfeito nem insatisfeito e 5% parcialmente insatisfeito.

Já com relação ao grau de satisfação durante e após a entrega do empreendimento, 40% informaram estar totalmente satisfeitos, enquanto 55% dos clientes se mostraram parcialmente satisfeitos e 5% nem satisfeito nem insatisfeito.

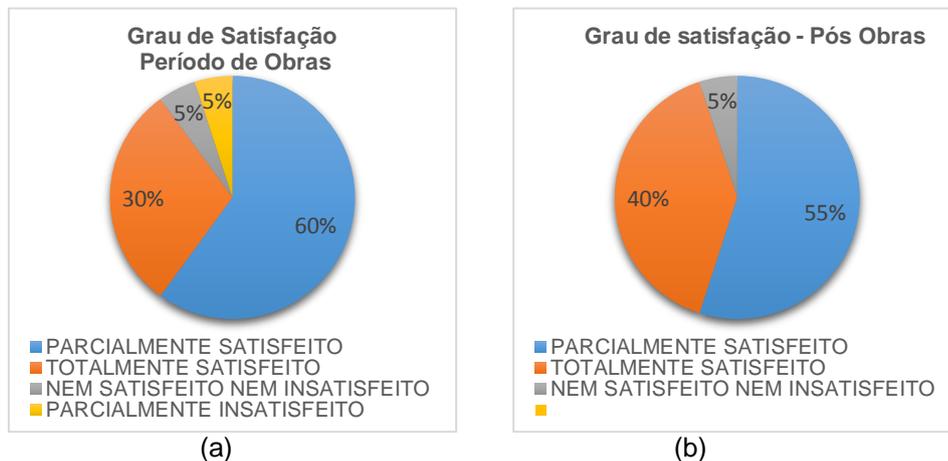


Figura 2 - Classificação quanto ao grau de satisfação (a) durante o período de obras e (b) nos pós-obras

Fonte: Próprio autor, 2017.

- **Análise dos GAPs**

Através da análise dos resultados obtidos através do cálculo dos GAPs, observa-se que os itens TG1, CF1, CF6, RP1, RP2, SG5, EP3, EP5 e EP6 obtiveram índices elevados em relação aos demais, de acordo com Tabela 1. As percepções se sobressaíram às expectativas, ou seja, os clientes não se mostraram totalmente satisfeitos com o imóvel adquirido.

Tabela 1 - Resultados adquiridos através do cálculo dos GAPs

Tangível		Confiabilidade		Responsividade		Segurança		Empatia	
TG1	- 0,6	CF1	- 0,5	RP1	- 0,55	SG1	- 0,15	EP1	- 0,25
TG2	- 0,2	CF2	-0,15	RP2	- 0,6	SG2	- 0,3	EP2	- 0,4
TG3	- 0,15	CF3	-0,2	RP3	- 0,4	SG3	- 0,37	EP3	- 0,5
TG4	- 0,05	CF4	-0,2	RP4	- 0,2	SG4	- 0,1	EP4	- 0,4
TG5	- 0,3	CF5	-0,4	RP5	- 0,4	SG5	- 0,75	EP5	- 0,7
TG6	- 0,25	CF6	- 0,55	RP6	- 0,1	SG6	- 0,4	EP6	- 0,5
TG7	- 0,05			RP7	- 0,2			EP7	- 0,4
TG8	- 0,3								
Média	- 0,2286	Média	- 0,3333	Média	- 0,35	Média	- 0,35	Média	- 0,45

Fonte: Próprio autor, 2017.

Conforme mostrado na Tabela 1, todos os resultados apresentaram valores negativos, ou seja, as expectativas se apresentaram superiores às percepções dos clientes.

Verificando a média das expectativas separadamente das percepções, conforme Tabela 2, nota-se que a empresa possui ótimas referências no mercado de compra e venda, pois o menor valor obtido, através da média, é de 4,2, ou seja, os clientes esperavam que a construtora fornecesse um produto de qualidade que varia de bom a ótimo.

Tabela 2 – Média das expectativas e percepções dos respondentes

Tangíveis			Confiabilidade			Responsividade			Segurança			Empatia		
Exp.	Perc.		Exp.	Perc.		Exp.	Perc.		Exp.	Perc.		Exp.	Perc.	
TG1	4,50	3,90	CF1	4,55	4,05	RP1	4,60	4,05	SG1	4,50	4,35	EP1	4,55	4,30
TG2	4,35	4,15	CF2	4,35	4,20	RP2	4,50	3,90	SG2	4,65	4,35	EP2	4,45	4,05
TG3	4,45	4,30	CF3	4,50	4,30	RP3	4,35	3,95	SG3	4,68	4,32	EP3	4,60	4,10
TG4	4,50	4,45	CF4	4,45	4,25	RP4	4,20	4,00	SG4	4,70	4,60	EP4	4,45	4,05
TG5	4,45	4,15	CF5	4,40	4,00	RP5	4,20	3,80	SG5	4,20	3,45	EP5	4,75	4,05
TG6	4,30	3,95	CF6	4,45	3,90	RP6	4,50	4,40	SG6	4,40	4,40	EP6	4,70	4,20
TG7	4,25	4,20				RP7	4,40	4,20				EP7	4,45	4,45
TG8	4,30	4,00												

Fonte: Próprio autor, 2017.

Todavia, de acordo com a média adquirida nas percepções obtidas na Tabela 02, observa-se que houve uma variação de 3,45 a 4,45, valores que tendem de regular a ótimo. Os resultados revelam que a construtora necessita de um plano de ação de melhorias, pois as percepções menores que as expectativas podem interferir de maneira negativa para a construtora em futuros negócios. Em análise à Figura 2, nota-se as questões em que os resultados obtiveram maior discordância entre os itens avaliados. São eles: TG1, CF6, RP2, SG5 e EP5.

Através da Figura 3, é possível identificar oportunidades de melhorias através das questões que desenvolveram uma maior variação. Com isso, TG1 representou um Gap de 0,6 e refere-se à questão “A construtora possui excelência técnica e elevada qualidade de construção?”.

Como progresso por parte da construtora, seria interessante, no período de construção do empreendimento, identificar as possíveis falhas antes da entrega da unidade, solucionando os problemas com antecedência, evitando possíveis constrangimentos com os clientes. As falhas podem ser detectadas através de “check list” além de testes em todas as instalações.

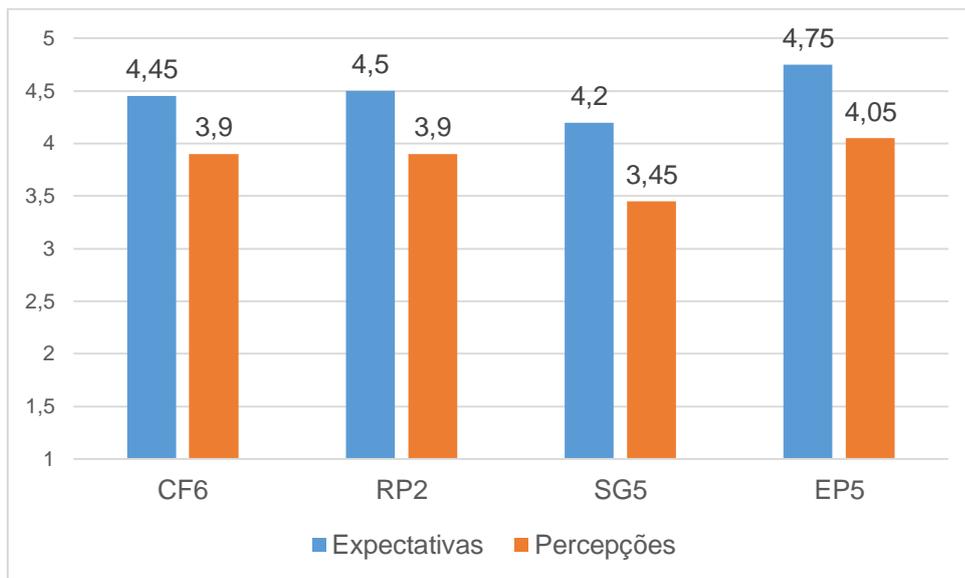


Figura 3 - Resultados com maior discordância entre as expectativas e as percepções dos clientes

Fonte: Próprio autor, 2017.

O item CF6 possui um Gap de 0,55, trata-se da questão “A construtora realiza serviços de projeto e construção bem feitos da primeira vez?”. Esta questão está relacionada à necessidade de alteração do projeto inicial após a aquisição do imóvel. A busca pela qualidade do projeto por parte da construtora reduz desgastes com o cliente, evitando mudanças no imóvel antes e depois da entrega da unidade.

RP2, com variação de 0,6, representa a questão “A construtora atende prontamente às solicitações do cliente, resolvendo qualquer problema?”. Está relacionado diretamente com o tempo de espera pelo cliente para o atendimento. Aumentar a mão de obra seria uma opção para melhorias no item em questão, assim como realizar um contato direto com o cliente, mantendo-o informado sobre o desenvolvimento da solução para seu problema.

SG5 teve um Gap de 0,75 e corresponde à pergunta “A construtora possui mão de obra suficiente para atender os períodos de pico (alta demanda) de serviços?”.

Como forma de equilibrar as percepções às expectativas, seria recomendado aumentar a mão de obra de forma qualificada de forma a atender todas as unidades designadas no período de pico em tempo hábil.

EP5 teve um Gap de 0,7 e corresponde à pergunta “A construtora está sempre disponível ao cliente?”.

Como melhoria, a empresa deve mostrar sempre o interesse no atendimento com o cliente, cumprindo horários agendados, realizando serviços de forma qualificada no tempo estipulado, manter sempre o cliente informado com relação ao andamento dos serviços a serem executados.

Todos os problemas avaliados até o momento poderiam ser amenizados por meio da inserção ou consolidação de um sistema de gestão de qualidade (SGQ) na empresa.

O SGQ consiste na padronização de serviços realizados em produção, buscando por melhorias contínuas; têm como objetivo principal a satisfação do cliente através do produto fornecido. Além disso, as empresas que adotam o SGQ e que realizam todos os procedimentos necessários de forma satisfatória recebem uma certificação.

A certificação possui grande importância tanto para as empresas como para os clientes, pois gera segurança de um produto fornecido de qualidade.

- Interferência Estatística

Foi realizada uma análise estatística com o intuito de tornar os resultados mais robustos; considerando que os dados são apenas uma amostra, é intuitivo que se utilize ferramentas estatísticas para avaliar os resultados. Desta forma, realizou-se um teste de comparação para cada uma das 34 perguntas com o objetivo de verificar se existe diferença estatística entre elas e tornar os resultados mais robustos. Como as perguntas relacionadas à expectativa e as de percepções foram respondidas pelos mesmos moradores, adotou-se o teste t de *student* para amostras simples e dependentes.

Hipóteses:

H₀: As percepções do grupo de respondentes, considerando separadamente as 34 perguntas, foram iguais às expectativas.

H₁: As percepções do grupo de respondentes, considerando separadamente as 34 perguntas, foram menores que às expectativas.

Com uma significância de 0,05 e com uma probabilidade de 95%, calculou-se o p-valor para as 34 perguntas conforme mostra a Tabela 3.

Não obstante, considerando que H₀ é aceita quando p-valor é maior que 0,05, verifica-se que as percepções foram inferiores às expectativas sobre as perguntas: TG1, TG8, CF1, CF3, CF5, CF6, RP1, RP2, RP3, RP5, RP7, SG2, SG3, SG5, EP2, EP3, EP4, EP5, EP6 E EP7.

Comparando estatisticamente as respostas dentro de cada dimensão, tem-se os seguintes resultados:

H₀: As percepções do grupo de respondentes, considerando separadamente as 5 dimensões, foram iguais às expectativas.

H₁: As percepções do grupo de respondentes, considerando separadamente as 5 dimensões, foram menores que às expectativas.

Tabela 3 – Resultados obtidos através da análise de cada pergunta

Tangíveis		Confiabilidade		Responsividade		Segurança		Empatia	
Item	p-valor	Item	p-valor	Item	p-valor	Item	p-valor	Item	p-valor
TG 1	0,006517	CF 1	0,013826	RP 1	0,000591	SG 1	0,082761	EP 1	0,056167
TG 2	0,214558	CF 2	0,082761	RP2	0,000218	SG 2	0,009917	EP 2	0,001966
TG 3	0,268013	CF 3	0,041861	RP3	0,007299	SG 3	0,004541	EP 3	0,004044
TG 4	0,748634	CF 4	0,162829	RP4	0,162829	SG 4	0,330565	EP 4	0,007299
TG 5	0,748634	CF 5	0,001966	RP5	0,028105	SG 5	0,000136	EP 5	0,004541
TG 6	0,096157	CF 6	0,000591	RP6	0,162829	SG 6	0,056778	EP 6	0,001466
TG 7	0,330565			RP7	0,041861			EP 7	0,016277
TG 8	0,009917								

Fonte: Próprio autor, 2017.

Com uma significância de 0,05 e uma probabilidade de 95%, calculou-se o *p*-valor para as 5 dimensões.

Dessa maneira, considerando que H_0 é aceita quando *p*-valor é maior que 0,05, conseqüentemente, verifica-se que, em todas as dimensões, as percepções foram inferiores às expectativas, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 – Resultados estatísticos para cada dimensão de qualidade analisada

Dimensão	Tangíveis	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia
p-valor	0	0,000059	0	0	0

Fonte: Próprio autor, 2017.

Mediante os resultados da Tabela 4, nas cinco dimensões de qualidade, todos os itens apresentaram as expectativas superiores às percepções, no entanto, a Tabela 3 apresenta resultados mais interessantes do ponto de vista do planejamento das ações de melhorias da empresa, porque mostra ponto a ponto as diferenças de qualidade, identificando facilmente as situações críticas, sendo possível priorizar as ações de melhoria.

Realizando análise dos itens descritos na Tabela 3, verifica-se que as dimensões de qualidade referidas como empatia, responsabilidade e confiabilidade necessitam de uma atenção especial pelo fato de grande maioria dos resultados obtidos mostrarem que as expectativas dos moradores excederam as percepções.

No que se refere à construção civil, em relação à aquisição de um imóvel, é importante que a empresa realize o acompanhamento com o cliente através de avaliações, pesquisas e medições de satisfação, além de implantar central de ouvidoria para reclamações. Caso o cliente adquira o apartamento na planta, é necessário ampliar o contato, fornecendo

informações relevantes com relação ao andamento da obra (BARROS NETO; NOBRE, 2009).

O principal objetivo do acompanhamento do cliente após a aquisição de sua unidade é detectar possíveis falhas que agregam valor para a empresa para possível melhorar e entender as necessidades do cliente, buscando soluções e garantindo que o cliente receba atendimento pela empresa da melhor maneira possível (LEINONEN; HUOVILA apud MIRON; FORMOSO, 2002).

Conclusões

O modelo SERVQUAL possui uma ampla aplicação na análise da qualidade de serviços, possui grande importância para as empresas, pois gera informações relevantes, podendo identificar situações críticas onde há necessidade de melhorias.

Em busca pela satisfação do cliente, a empresa poderia implementar o Sistema de Gestão de qualidade (SGQ), que tem por objetivo principal a satisfação dos clientes através processo de padronização de serviços, qualificação e segurança nas atividades empresariais.

Os SGQ são ferramentas de suma importância na gestão das obras de construção civil, visto que muitas vezes, para se assegurarem no mercado as empresas construtoras, utilizam financiamento bancário e as instituições financiadoras exigem a conformidade com determinados SGQ para liberação do financiamento.

A empresa realizaria procedimentos internos de inspeção de serviços, a qual grande parte dos problemas seria amenizado ainda no período de obras evitando o retrabalho.

Além disso, a instituição poderá elaborar planos de ações onde resultados apresentaram maior divergência entre as expectativas e as percepções em busca da satisfação dos clientes e, conseqüentemente, de novos negócios.

Referências

FREITAS, A. et al. Emprego do SERVQUAL na avaliação de serviços de uma biblioteca universitária. In: XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2007, Foz do Iguaçu Disponível em:

<https://www.researchgate.net/profile/Andre_Luis_Freitas/publication/268418020_EMPREGO_DO_SERVQUAL_NA_AVALIACAO_DA_QUALIDADE_DE_SERVICOS_DE_UMA_BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA/links/54f493bc0cf2f28c1361ebb3/EMPREGO-DO-SERVQUAL-NA-AVALIACAO-DA-QUALIDADE-DE-SERVICOS-DE-UMA-BIBLIOTECA-UNIVERSITARIA.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2017.

GREMLER, D.; GWINNER, K. Relacionamento cliente - empregado em relacionamentos de serviço. Journal of service research. 2000. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/109467050031006>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

HERCOS, B.; BEREZOVSKY, A. Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema único de Saúde – SUS. Revista Brasileira de Educação, São Paulo, v.69, n.2, 2006. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0004-27492006000200015>.

Acesso em: 31 mar. 2017.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição de qualidade em serviços. Revista Produção, São Paulo, v.14, n.1, 2004. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/%0D/prod/v14n1/v14n1a03.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2017.

MILAN, G. S. et al. Adaptação da Escala SERVQUAL para Avaliação da Qualidade dos Serviços na Construção de Edificações Multifamiliares. Revista de Administração da Unimep, v. 12, n. 2, p. 136–158, 2015.

MIRON, L. I. G.; FORMOSO, C. T. Gerenciamento dos requisitos do cliente em empreendimentos habitacionais. In: IX Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, Foz do Iguaçu: 2002.

MORETTI, D. R. F.; OLIVEIRA, J. C. de. Percepção de qualidade em projetos de obras civis. VII Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade, 2018. Disponível em:

<<https://www.google.com.br/search?q=singep&oq=singep&aqs=chrome..69i57j69i60l3j0l2.3223j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>>.

BARROS NETO, J. P.; NOBRE, J. A. P. O processo de desenvolvimento de produto imobiliário: estudo exploratório em uma incorporadora. Revista Brasileira de Educação, Ceará, v.19, n.1, 2009. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/prod/v19n1/07.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2017.

QUEIROZ, Felipe e VALE, D O e GIANDON, ANDRÉ CARNEIRO. Implementation guideline of a quality management system in small and medium porte constructors. Revista UNINGÁ Review, v. 32, n. 1, p. 195–214, 2017.

SILVA, M. B. C. Adaptação da escala SERVQUAL para avaliação na qualidade dos serviços na construção de edificações multifamiliares. 2011. 148 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul, 2011. Disponível em:

<<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/577>>. Acesso em: 23 mar. 2017.

SOARES, R. C. Avaliação da qualidade utilizando o modelo SERVQUAL em empresa de consultoria em segurança do trabalho após a implementação da norma ISO 9001:2008. 2015. 88f. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Pernambuco, Recife, 2015. Disponível em:

<<http://repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/16636/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20Ricardo%20da%20Costa%20Soares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

SOUZA, C. H. Uma ferramenta para avaliação da qualidade de serviços – A janela do cliente. Revista científica perspectivas online. Rio de Janeiro, v.2 n.5, 2008. Disponível em:

<http://www.seer.perspectivasonline.com.br/index.php/revista_antiga/article/view/287/198>.

Acesso em: 10 mar. 2017.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 20.

APÊNDICE I – Apresentação da pesquisa.



Este instrumento de coleta de dados será inserido em um projeto de pesquisa que tem como objetivo gerar informações para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela construtora no Edifício.

Prezado Senhor (a):

A partir de sua experiência como comprador de imóvel de uma construtora, por favor, responda este questionário mostrando o quanto você discorda ou concorda com cada uma das afirmações propostas entre as opções:

- 1- Péssimo;
- 2- Ruim;
- 3- Regular;
- 4- Bom;
- 5- Ótimo.

No questionário, dois itens para avaliação serão propostos, **o primeiro relacionado às Expectativas do cliente ao adquirir o imóvel**, e o **segundo referente às Percepções do cliente após a compra do imóvel**. Os dois itens deverão ser preenchidos em todas as questões.

Muito obrigada pela sua participação!

Fonte: Próprio autor, 2017.

ANEXO I – Questionário de pesquisa referente às Expectativas e Percepções dos clientes.

Questionário de avaliação Expectativas x Percepções dos moradores quanto o imóvel adquirido.		Expectativas					Percepções				
		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	A construtora possui excelência técnica e elevada qualidade de construção.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	A construtora possui mão de obra organizada, motivada e comprometida.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	A construtora possui habilidades, competência e conhecimento	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	A construtora possui mão de obra própria.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	A construtora possui equipamentos modernos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	A construtora fornece informações consistentes em tempo hábil.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	A construtora possui boa aparência nas instalações físicas da obra.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	A construtora possui métodos inovadores de projeto e de construção.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	A construtora possui boa reputação junto ao mercado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	A construtora possui referências de alta qualidade a partir de clientes anteriores e consultores imobiliários.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	A construtora mantém um relacionamento aberto e honesto com o cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	A construtora demonstra interesse em resolver problemas ou falhas de projeto e de construção.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	A construtora mantém as promessas, devendo cumprir com o prometido no prazo pré estabelecido.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	A construtora realiza serviços de projeto e construção bem feitos da primeira vez.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	A construtora informa o cliente exatamente quando o serviço será realizado.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	A construtora atende prontamente às solicitações do cliente, resolvendo qualquer problema.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	A construtora está sempre disposta a ajudar.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	A construtora é flexível para viabilizar as alterações por parte do cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	A construtora disponibiliza soluções de projeto para a aprovação do cliente com antecedência da data de execução dos serviços.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	A construtora dispõe de equipe para atender às reclamações do cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	A construtora concede prioridade às reclamações (erros, falhas e defeitos) após a obra estar concluída.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	A construtora possui equipes de trabalho cujo comportamento inspire confiança.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	A construtora dispõe de pessoal competente para desempenhar funções técnicas.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	A construtora dispõe de pessoal com conhecimento para responder a dúvidas do cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	A construtora possui funcionários que são sempre educados com os clientes.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	A construtora possui mão de obra suficiente para atender os períodos de pico (alta demanda) de serviços.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	A construtora possui capacidade de resolver problemas de serviços subcontratados, caso estes falhem.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	A construtora dispõe de pessoal competente para dar atenção individualizada ao cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	A construtora compreende as necessidades do cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	A construtora faz um esforço para compreender as necessidades do cliente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	A construtora possui boa vontade com os interesses do cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	A construtora está sempre disponível ao cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	A construtora realiza serviços de pós obras durante o período de responsabilidade e defeitos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	A construtora produz obras sem comprometer o orçamento do cliente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Fonte: Adaptado de Silva, 2011.

